

Confianza en la comunicación de la pandemia. Percepciones de los ciudadanos españoles de la gestión gubernamental de la información sobre la Covid-19

Trusting communication of the pandemic: the perceptions of Spanish citizens regarding government information on Covid-19

Carlos Arcila-Calderón; David Blanco-Herrero; Martín Oller-Alonso

Note: This article can be read in English on:

<http://www.profesionaldelainformacion.com/contenidos/2021/nov/arcila-blanco-oller.pdf>

Cómo citar este artículo:

Arcila-Calderón, Carlos; Blanco-Herrero, David; Oller-Alonso, Martín (2021). "Trusting communication of the pandemic: the perceptions of Spanish citizens regarding government information on Covid-19". *Profesional de la información*, v. 30, n. 6, e300606.

<https://doi.org/10.3145/epi.2021.nov.06>

Artículo recibido el 31-08-2021
Aceptación definitiva: 07-10-2021



Carlos Arcila-Calderón ✉

<https://orcid.org/0000-0002-2636-2849>

Universidad de Salamanca
Facultad de Ciencias Sociales
Campus Miguel de Unamuno, Edificio FES
Av. Francisco Tomás y Valiente, s/n
37007 Salamanca, España
carcila@usal.es



David Blanco-Herrero

<https://orcid.org/0000-0002-7414-2998>

Universidad de Salamanca
Facultad de Ciencias Sociales
Campus Miguel de Unamuno, Edificio FES
Av. Francisco Tomás y Valiente, s/n
37007 Salamanca, España
david.blanco.herrero@usal.es



Martín Oller-Alonso

<https://orcid.org/0000-0002-2256-5681>

Università degli Studi di Milano
Via Festa del Perdono, 7
20122 Milán, Italia
martin.oller@unimi.it

Resumen

Existe una preocupación mundial sobre cómo se transmitió o comunicó la pandemia de la Covid-19 a los ciudadanos, dada la enorme incertidumbre y desinformación en torno a la emergencia sanitaria (Singh *et al.*, 2020). Como era de esperar, el Gobierno ha sido la principal fuente de información oficial en la mayoría de los países, pero a su vez esto ha afectado los modelos de comunicación política, la gestión comunicacional de la crisis y la desinformación. En este escenario, el nivel de confianza en el gobierno y la polarización política se han convertido en variables cruciales para entender cómo los ciudadanos perciben y comunican los efectos de la pandemia en su vida diaria. Para abordar estas cuestiones en el caso de España, en noviembre de 2020 realizamos la primera encuesta representativa nacional para analizar el nivel de confianza de la ciudadanía hacia la información pública de la Covid-19 dada por el Gobierno nacional. Nuestros hallazgos revelaron que la percepción sobre la calidad de la información, de los medios utilizados para su transmisión y de la gestión comunicacional del Gobierno durante la pandemia fue más bien negativa, aunque se observaron

algunas diferencias sociodemográficas. Este estudio, además de ampliar el conocimiento sobre la comunicación gubernamental durante la pandemia en España, abre nuevos interrogantes, como el efecto de la confianza en la comunicación gubernamental en el nivel de cumplimiento y acuerdo con las medidas sanitarias.

Palabras clave

Covid-19; Pandemias; Infodemias; Comunicación política; Comunicación de salud; Información de salud; Confianza; Polarización; Desinformación; Ciudadanos; Gobierno.

Abstract

There is global concern regarding how the Covid-19 pandemic was communicated to citizens, given the enormous amount of uncertainty and misinformation surrounding the health situation (Singh *et al.*, 2020). As expected, the government has been the main source of official information in most countries, but the crisis has also affected political communication models and the management of crisis communication and misinformation. In this scenario, the level of trust in the government and political polarization have become crucial variables to understand how citizens perceive and receive communicate about the effects of the pandemic in their daily life. To address these issues in the case of Spain, in November 2020 we conducted the first nationally representative survey to analyze the level of trust that citizens have in public information on Covid-19 provided by the national government. The findings reveal that their perceptions regarding the quality of such information, the media used for its transmission, and the communication management by the Government during the pandemic were rather negative, although some sociodemographic differences are observed. This study, besides broadening knowledge about government communication during the pandemic in Spain, opens new questions such as the effect of trust in government communication on the level of compliance and agreement with health measures.

Keywords

Covid-19; Pandemics; Infodemics, Political communication; Health communication; Health information; Trust; Polarization; Disinformation; Citizens; Government.

Agradecimientos

Los autores agradecen a los alumnos del máster en Investigación en Comunicación (2020-2021) de la *Universidad de Salamanca* que participaron activamente en el diseño de la encuesta y el trabajo empírico, y en particular a Beatriz Chaves-Vázquez, Margarita Tovar-Torrealba, Sara Pérez-Álvarez, Cristina Quintana-Moreno, Pedro-Henrique Pereira-Dos-Santos, Jefferson-Miguel Caisachana-Ortiz, Daniela Burbano-Herrera, Andrea Honorato, Javier Hernández y Xihan Song. Agradecemos especialmente a Margarita Tovar-Torrealba su ayuda en la traducción del texto.

1. Introducción

Las encuestas realizadas durante la primera ola de la Covid-19 muestran que los ciudadanos españoles no confiaban en la gestión que estaba haciendo el gobierno en esta crisis. Según el *Centro de Investigaciones Sociológicas*, casi la mitad de la población española (47,8%) tenía poca o ninguna confianza en las políticas del gobierno para combatir la pandemia, mientras que el 54,5% de la ciudadanía manifestó que le gustaría tener más información sobre la pandemia (CIS, 2020). Este tipo de información es fundamental para estudiar la comunicación del Gobierno durante la crisis; sin embargo, aún son insuficientes los estudios centrados en la comunicación durante la pandemia, aspecto clave por su influencia en la efectividad de las medidas implementadas, algo que enfatiza la *Organización Mundial de la Salud*, considerando la comunicación de riesgos como una competencia esencial para abordar las emergencias sanitarias (WHO, s.f.).

La relevancia de abordar la comunicación en este contexto se explica por los potenciales efectos de la polarización afectiva sobre ella, uno de los temas más preocupantes de la comunicación política actual, particularmente problemático durante una crisis, y más en un contexto en el que los trastornos de la información, tales como la información incorrecta y la desinformación (Wardle; Derakhshan, 2017), hacen que la comunicación de la crisis sea más difícil y menos eficaz. En particular, el relevante papel que ha tenido la desinformación durante la crisis de salud de la Covid-19 parece estar fuera de discusión (Singh *et al.*, 2020).

Los trabajos de Moreno Fuentes-Lara y Navarro (2020) y de Losada-Díaz, Rodríguez-Fernández y Paniagua-Rojano (2020) ya abordaron las opiniones de la ciudadanía sobre la comunicación gubernamental durante la pandemia; sin embargo, fueron estudios realizados durante la primera ola de la crisis. Este trabajo intenta complementar este tipo de enfoques con un trabajo de campo posterior, con el fin de obtener percepciones ciudadanas con más perspectiva, una vez se podían evaluar la primera ola y las medidas de desescalada tomadas durante el verano de 2020. También se aborda la existencia de diferencias potenciales basadas en características sociodemográficas, algo que podría ayudar a las instituciones a elaborar planes de comunicación más efectivos y precisos para crisis futuras. También aborda, específicamente, las diferencias basadas en la ideología política y la polarización, adentrándose en una de las divisiones más relevantes en las sociedades contemporáneas. Además, este texto presenta la primera encuesta nacional representativa sobre el tema, haciendo sus observaciones estadísticamente más relevantes que las de trabajos anteriores.

Con ello, nuestro principal objetivo es conocer las percepciones de los ciudadanos españoles sobre la gestión comunicacional del Gobierno durante la crisis de la Covid-19 y comprender el efecto de diferentes factores en el nivel de confianza en esa comunicación. Para ello, las siguientes páginas ofrecerán una justificación teórica de las preguntas y objetivos de la investigación, los resultados producidos por una encuesta representativa y las discusiones a las que conducen.

2. De la confianza a la polarización

La incorporación del riesgo en las decisiones de las personas se puede abordar con la llamada “confianza”. Por tanto, las situaciones que involucran el factor confianza implican la asunción de riesgo por parte de alguien en función del desempeño de otro (Coleman, 1994). Se requiere un compromiso por parte de las personas que se relacionan y asumen una determinada situación de riesgo, y su éxito no puede garantizarse a priori (Nooteboom, 2003), y en el caso de que decidan evitar correr cierto riesgo, también estarán dispuestos a renunciar a las ventajas asociadas a él (Luhmann, 2000). Por tanto, para que los ciudadanos decidan asumir determinados riesgos, deben estar seguros de que los beneficios realmente lo merecen. En esta decisión, la confianza facilita el intercambio de información y una adaptación más rápida al entorno, contribuyendo positivamente a la cooperación (Qianhong, 2004).

Sin embargo, en una situación de crisis global como la que vive el mundo con la Covid-19, la solidaridad social y la confianza pueden ser destruidas por la aparición de posiciones ideológicamente extremas (Hanitzsch; Van-Dalen; Steindl, 2018), algo que claramente se relaciona con el auge de la polarización en las sociedades actuales.

La confianza está relacionada con las conductas cotidianas y normales de las personas (Luhmann, 2000), por lo cual la emergencia de la crisis de salud está actuando como un elemento disruptivo capaz de modificar sus conductas y vida cotidiana y afectar los niveles de confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas responsables de la toma de las principales decisiones políticas. Un riesgo que va más allá del círculo personal de los ciudadanos y se convierte en un riesgo institucional, afectando el capital social de una sociedad que, según Quianhong (2004), depende de la confianza de las personas que la construyen para mantener su estabilidad.

El capital social en las relaciones con desconocidos –aquellas que no se dan dentro del círculo cercano / íntimo de las personas– se establece desde la confianza, lo que implica un cálculo racional y una valoración de intereses entre las distintas partes involucradas. Partiendo de la idea de costo / beneficio incrustada en una ética universalista de responsabilidad personal, se considera que todos los interlocutores deben cumplir con sus compromisos asumidos (Torche; Valenzuela, 2011). Campbell (2004), influenciado por la bibliografía culturalista, enfatiza que el capital social es un valor democrático que se construye sobre las tradiciones sociales cotidianas y se acumula con la participación en redes de compromiso cívico. Mediante su papel de intermediario, el capital social puede incorporar y contribuir a la eficiencia de la democracia inculcando los principios de la cultura política democrática y evitando la polarización y las decisiones políticas interesadas en una situación extrema como la pandemia provocada por la Covid-19:

“Las instituciones políticas funcionales pueden fomentar la confianza y las normas sociales, las cuales, a su vez, pueden facilitar la cooperación, y con lo que llamamos alto ‘capital de acción colectiva’ los estados tienen una gama más amplia de instrumentos en su caja de herramientas políticas que solo restricciones [...]. Esto es importante cuando algunos comportamientos son extremadamente difíciles de regular o monitorear (Harring; Jagers; Löfgren, 2021, p. 3).

2.1. Confiar en el gobierno

Algo más de la mitad de la población mundial (52%) confiaba en la gestión de sus gobiernos (Edelman, 2019) antes de la crisis sanitaria. Este porcentaje disminuye al 40% en España. Torcal (2014) explicó esta desconfianza por la percepción negativa de la capacidad de respuesta política de las instituciones representativas, agravado por la percepción creciente de corrupción política. Esto no ofreció una base sólida una vez que irrumpió la pandemia de la Covid-19, determinando las políticas públicas de todos los gobiernos del mundo, incluido el de España. Aunque ya había indicios en diciembre de 2019 de una posible pandemia viral, no fue hasta el 30 de enero de 2020 cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró una emergencia de salud pública de importancia internacional. En España, el 14 de marzo se aprobó el Real decreto 463/2020 (España, 2020), declarando oficialmente el estado de alarma para el control de la pandemia de Covid-19.

A pesar de la implementación de medidas restrictivas durante este estado de alarma, muchos países están sufriendo lo que Khodyakov (2007) definió como la paradoja de “la debilidad del estado fuerte” en su análisis de la extinta Unión Soviética. El hecho de que los Estados estén mostrando una mayor capacidad de decisión y acción, hace que las actividades cotidianas y las libertades de los ciudadanos dependan y se vean afectadas por ellas. En su búsqueda de una solución a la actual crisis sanitaria y social, las debilidades de los gobiernos se hacen visibles debido a su incapacidad para producir, distribuir e implementar adecuadamente su toma de decisiones.

Según el Centro de Investigaciones Sociológicas, casi la mitad de la población española (47,8%) tenía poca o ninguna confianza en las políticas gubernamentales para combatir la pandemia, mientras que el 54,5% de los ciudadanos manifestó que le gustaría recibir más información sobre la pandemia

Bajo un modelo de comunicación política clientelista, alimentado por la pandemia actual, la sociedad española necesita, según **Donsbach, Rentsch y Mende (2012)**, una estructura comunicacional en la que las percepciones de la realidad, los valores, las demandas y las opiniones puedan comunicarse de forma válida y creíble entre los individuos, grupos de ellos y el gobierno. Sobre todo porque, como concluyen **Lim et al.** en su estudio realizado durante la pandemia en Singapur,

“la confianza en la comunicación del gobierno sobre Covid-19 influye en el comportamiento del público para evitar riesgos” (**Lim et al.**, 2020, p. 98).

La polarización afectiva es uno de los temas actuales más preocupantes en la comunicación política. Es particularmente problemática durante una crisis y más en un contexto en el que los fallos de información, como la desinformación y los bulos, hacen que la comunicación de crisis sea más difícil y menos efectiva

Con esta base, nuestro principal objetivo es conocer el nivel de confianza que los ciudadanos españoles tienen en la capacidad de su gobierno para manejar y comunicar la pandemia porque, según las observaciones del *Eurobarómetro Estándar 93.1* publicado por la *Comisión Europea* en 2020, en los países donde la confianza de los ciudadanos en el gobierno es alta, estos gobiernos tienen más opciones políticas, pues saben que sus decisiones serán respetadas por la mayoría de los ciudadanos. Por esta razón, es importante reducir la brecha de comunicación entre los ciudadanos y el gobierno.

Según **Esser y Pfetsch (2020)**, en las democracias cambiantes con medios híbridos la comunicación política es ambivalente. En circunstancias favorables, la información transparente, diversa y participativa es posible, mientras que en circunstancias desfavorables, las condiciones benefician a los partidos y líderes autoritarios. Con base en estos argumentos, no es descabellado decir que en la actual situación de inestabilidad en España, profundamente condicionada por la crisis de la Covid-19, los ciudadanos perciben que el gobierno del país no está actuando a su favor, desconfiando de que sea capaz de solucionar sus problemas, necesidades y demandas.

En este contexto, para entender la confianza que los ciudadanos españoles tienen en la comunicación de la pandemia transmitida por el Gobierno, planteamos las siguientes preguntas (RQ):

RQ1. ¿Cuál es la valoración de la ciudadanía española frente a la comunicación de la pandemia de la Covid-19 realizada por el Gobierno?

2.2. Factores que afectan la confianza

En un “entorno nervioso”, en donde la crisis sanitaria y social de la Covid-19 ha hecho visibles las debilidades de una sociedad española que aún carga con las secuelas de la crisis económica de 2008, los fenómenos de fragmentación y polarización están facilitando el descontento social hacia los líderes políticos que están adoptando medidas cada vez más “agresivas”, buscando mayor repercusión. **Mihelj y Jiménez-Martínez (2020)** destacan que este fenómeno se ha agudizado y generalizado en el entorno online, provocando una fragmentación sin precedentes de la esfera pública y el aumento de “burbujas filtro” o “cámaras de eco”, dentro de las cuales se encuentran personas únicamente expuestas al material con el que están de acuerdo, reforzando las creencias e ideologías personales, en lugar de exponer al público a ideas no familiares (**Pariser, 2011; Waisbord, 2014**).

En estas circunstancias, consideramos que la confianza social centrada en el gobierno debe medirse como un “fenómeno de transición” (**Tao et al.**, 2014), profundamente determinada por el contexto y las circunstancias. De hecho, la confianza de los ciudadanos depende de muchos factores sociodemográficos que interactúan entre ellos. Según el conjunto de datos *Global behaviors and perceptions in the Covid-19 pandemic (OSF, s. f.)*, mientras las personas mayores y más saludables confían más en sus gobiernos, los ciudadanos jóvenes y bien educados son más desconfiados. Las características individuales de los ciudadanos también estuvieron determinadas por la solidez de los gobiernos, el desarrollo económico, los niveles de globalización, la calidad institucional y la libertad de prensa.

La gran relevancia de los rasgos sociodemográficos de la ciudadanía se puede ver también en el hecho de que determinan el tipo de medio que consumen, como demuestran reiteradamente el *Estudio general de medios* u otras estadísticas y estudios. En un contexto en el que la comunicación digital ha emergido como la principal protagonista a lo largo del período de la pandemia de la Covid-19, los diferentes enfoques a la misma, en función de factores como el género, la edad, el nivel educativo o el lugar de residencia, cobran mayor peso. En este punto, nos preguntamos:

RQ2. ¿Cómo influyen el sexo, la edad, la educación y la región de residencia de los ciudadanos en la confianza en el Gobierno español?

2.3. Polarización política y confianza

Cabe señalar que fuentes oficiales, como el Gobierno, aún se identifican como creíbles en España, y por el carácter sanitario y la magnitud de esta crisis, aún se tiene confianza en el discurso oficial y en el trabajo de las instituciones (**Losada-Díaz; Rodríguez-Fernández; Paniagua-Rojano, 2020**). Sin embargo, esta pandemia llegó en un contexto en el que el declive de la confianza también había aumentado debido a lo que se ha denominado “polarización afectiva” (**Hetherington; Nelson, 2003**). Garrido-Rubia, Martínez-Rodríguez y Mora-Rodríguez afirman que

“este es un tema de especial relevancia, en el contexto de esta crisis de salud, ya que el aumento de la polarización afectiva implica la dificultad de generar consensos sobre las políticas más adecuadas para solucionar un problema de salud” (Garrido-Rubia; Martínez-Rodríguez; Mora-Rodríguez, 2020, p. 543).

En España, una consecuencia directa del bajo nivel de confianza ciudadana en el gobierno y de la fuerte polarización política –aumentada por los efectos de la pandemia– es el debilitamiento de los intentos del Estado por mantener una versión dominante de la identidad nacional y su potencial capacidad de construir versiones alternativas de identidad nacional (Mihelj; Jiménez-Martínez, 2020).

Más aún, la “telenovelización del debate sobre el gobierno y el bien público” (Brants *et al.*, 2010) lleva, al final, a que los ciudadanos desconfíen de la mayoría de los aspectos de la opinión pública. Esto genera un grave problema, porque la confianza es la base de todas las relaciones (Giddens, 1990). La polarización política en España, abanderada por el fenómeno populista, entiende la política como puro antagonismo y descarta la posibilidad de consensos. Esto es algo que los algoritmos de las redes sociales tienden a reforzar y difundir, basándose en la sofisticación de la desinformación como tendencia global (Waisbord, 2020). El papel de la desinformación en la pandemia de Covid-19 en España se refleja en el hecho de que casi todos los participantes de la encuesta realizada por Losada-Díaz, Rodríguez-Fernández y Pania-gua-Rojano (2020) durante la primera fase de la pandemia afirman haber recibido noticias falsas.

En este período actual de crisis social y sanitaria, los estilos relacionados con la comunicación populista se difunden fácilmente gracias a su efecto directo sobre los sentimientos de negatividad, emocionalidad y sociabilidad de los ciudadanos (Ernst *et al.*, 2019). Estos estilos populistas pueden usarse para “empaquetar” la división entre el pueblo y la élite de una manera más creíble y atractiva: el “nosotros y ellos” central (Hameleers *et al.*, 2020). Un efecto claramente identificable en España durante la fase de explosión de la crisis de la Covid-19, al crearse un “juego de culpas” sobre responsabilidades políticas, en el que cada fuerza política ha intentado construir su propia estrategia de encuadre y comunicación (Garrido-Rubia; Martínez-Rodríguez; Mora-Rodríguez, 2020).

Con esto, podemos establecer las siguientes dos hipótesis:

- H1. La ideología política de los ciudadanos se correlaciona con la confianza en el Gobierno español en el contexto de la Covid-19.
- H2. Mayores niveles de polarización se correlacionan con menores niveles de confianza en el Gobierno español en el contexto de la Covid-19.

4. Método

Para responder a estas preguntas se realizó una encuesta entre ciudadanos españoles durante noviembre de 2020, mes en el que se alcanzó el pico de casos diarios de la segunda ola en España, iniciando su declive. Este contexto nos permitió estudiar la comunicación gubernamental, no solo durante la primera ola de la pandemia en la primavera de 2020, el momento más duro para España, con uno de los bloqueos más fuertes del mundo, sino también durante el verano, cuando se suavizaron las restricciones, y el otoño, cuando golpeó una segunda ola, lo cual confirmó que la pandemia era un problema a largo plazo. Esta encuesta fue representativa, aunque no probabilística, y tiene el tamaño de muestra mínimo adecuado (N=400) al 95% de nivel de confianza, con margen de error de 0,55 y p. 50-50. Los sujetos fueron seleccionados mediante un muestreo multi-etápico basado en la marcación de dígitos aleatorios (RDD) a teléfonos móviles de España y una estratificación regional.

4.1. Muestra y procedimiento

La distribución muestral siguió un muestreo por cuotas en las comunidades autónomas, para que pudiera replicar la distribución de la población española, según el *Instituto Nacional de Estadística (INE, 2021)*. La tabla 1 señala la distribución regional de la muestra.

La muestra final estuvo formada por 201 mujeres (50,2%), 198 hombres (49,5%) y una persona que no encajaba en estas categorías (0,3%), mientras que la edad de los encuestados estuvo entre 14 y 82, con una media de 46,52

Tabla 1. Distribución regional de la muestra

Comunidades autónomas	Frecuencia	Porcentaje
Andalucía	72	18,00
Cataluña	65	16,25
Madrid	57	14,25
Comunidad Valenciana	43	10,75
Galicia	23	5,75
Castilla y León	20	5,00
Canarias	17	4,25
País Vasco	19	4,75
Castilla-La Mancha	17	4,25
Murcia	13	3,25
Aragón	11	2,75
Baleares	9	2,25
Extremadura	9	2,25
Asturias	9	2,25
Navarra	6	1,59
Cantabria	5	1,25
La Rioja	3	0,75
Ceuta	1	0,25
Melilla	1	0,25
Total	400	100

años (DT=14,769); ambas cifras se acercan a la distribución de la población española señalada por el *Instituto Nacional de Estadística (INE, 2021)*, siendo el 49,01% de la población española de sexo masculino y con una media de 43,81 años. Los encuestados se consideraron a sí mismos ligeramente en el lado izquierdo del espectro político (M=4,86, DT=1,775). En cuanto a su formación, el 36,8% (147 personas) son estudiantes universitarios; la tabla 2 muestra una distribución más detallada del nivel de estudios de los encuestados.

4.2. Medidas

En primer lugar, la encuesta incluyó cuestiones sociodemográficas: género, edad, comunidad autónoma de residencia, nivel de estudios e ideología política –medida de 1, extrema izquierda, a 10, extrema derecha–. Además de eso, la evaluación de la comunicación gubernamental durante la pandemia se midió preguntando sobre el nivel de acuerdo –entre 1, totalmente en desacuerdo, y 5, totalmente de acuerdo– con siete afirmaciones. Esas declaraciones fueron:

- 1) Los datos publicados son correctos.
- 2) El Gobierno ha proporcionado información sobre la pandemia actual a tiempo.
- 3) El Gobierno está haciendo un buen trabajo informando sobre la prevención de pandemias en los diferentes medios.
- 4) Se ha transmitido una sensación de seguridad en la rueda de prensa del Gobierno sobre la pandemia.
- 5) Los políticos han transmitido mayor seguridad a la hora de dar a conocer las estadísticas.
- 6) Los expertos han transmitido mayor seguridad a la hora de dar a conocer las estadísticas.
- 7) La información se ha proporcionado de manera oportuna, clara, comprensible y precisa.

Todas esas afirmaciones fueron luego agrupadas en un *Indicador de la gestión de la comunicación del Gobierno durante la pandemia*, utilizando un análisis factorial exploratorio (EFA) para probar su validez: (varianza explicada=65,99%, KMO=0,930, prueba de esfericidad de Bartlett: [$\chi^2(21)=1693,721, p<0,001$]). El alfa de Cronbach mostró que este indicador es confiable y robusto: $\alpha=0,911$. Siguiendo el mismo procedimiento, se crearon dos indicadores más con el fin de obtener resultados más claros y específicos. Primero, se construyó un *Indicador de la calidad de la información* utilizando los enunciados 1, 2 y 7 ($\alpha=0,868$); asimismo, se elaboró un *Indicador de la calidad de los medios utilizados para la transmisión de información* utilizando los enunciados 3 y 4 ($\alpha=0,817$).

4.3. Análisis

Todas las respuestas se anonimizaron y se cargaron en el programa *SPSS* de *IBM*, creando los indicadores antes mencionados. Para asegurar que no se detectaran inconsistencias se realizó un análisis exploratorio de los datos y se observó la distribución gráfica de las frecuencias. La parte central del estudio incluyó correlaciones bivariadas, pruebas T de Student para variables independientes y pruebas Oneway Anova (o pruebas de Welch cuando se rechazó la igualdad de medias), con sus posteriores pruebas post-hoc. El error de tipo I se determinó en 95% ($\alpha=0,05$), aunque también se informaron p-valores más pequeños ($\alpha=0,001$) para resaltar niveles más fuertes de significado.

5. Resultados

Para responder a la RQ1 podemos mencionar que la calidad de la información brindada durante la pandemia se consideró bastante baja (M=2,23, DT=1,084), al igual que la calidad de los medios utilizados para la transmisión de esa información (M=2,40, DT=1,201). El indicador de la gestión de la comunicación del Gobierno durante la pandemia ofreció un valor medio de 2,32 (DT=1,013), que también está por debajo del punto medio de la escala. De manera más detallada, la tabla 3 muestra los valores promedio de los ítems e indicadores medidos en el estudio; además, el gráfico 1 ofrece un enfoque más visual de estos promedios. El nivel de desacuerdo es bastante fuerte en casi todos los casos, y solo cuando el suministro de información se refiere a expertos y no a políticos o al Gobierno hay una percepción menos negativa (M=2,91, DT=1,373). Al mismo tiempo, es la información proporcionada por los políticos la que se percibe de forma más negativa (M=1,85, DT=1,118).

Tabla 2. Nivel de estudios de los encuestados

Estudios	Frecuencia	Porcentaje
Educación primaria	31	7,75
Educación secundaria obligatoria	25	6,25
Formación profesional (media)	37	9,25
Educación secundaria no obligatoria	69	17,25
Formación profesional (alta)	45	11,25
Licenciatura universitaria	147	36,75
Estudios de postgrado y doctorado	37	9,25
Otros	2	0,50
Sin estudios	3	0,75
Sin respuesta	4	1,00
Total	400	100

Tabla 3. Valores promedio de los ítems e indicadores medidos en el estudio

Item	N	M	SD
1. Los datos publicados son correctos	400	2,34	1,267
2. El Gobierno ha proporcionado información sobre la pandemia actual a tiempo	400	2,18	1,199
3. El Gobierno está haciendo un buen trabajo informando sobre la prevención de pandemias en los diferentes medios	400	2,57	1,356
4. Se ha transmitido sensación de seguridad en la rueda de prensa del Gobierno sobre la pandemia	400	2,24	1,254
5. Los políticos han transmitido más seguridad a la hora de informar sobre estadísticas	400	1,85	1,118
6. Los expertos han transmitido más seguridad a la hora de informar sobre estadísticas	400	2,91	1,373
7. La información se ha proporcionado de manera oportuna, clara, comprensible y precisa	400	2,15	1,192
Indicador de la calidad de la información	400	2,23	1,084
Indicador de la calidad de los medios utilizados para la transmisión de información	400	2,40	1,201
Indicador de la gestión comunicacional del Gobierno durante la pandemia	400	2,32	1,013

Adicionalmente, cabe señalar que la correlación entre todas las variables dependientes fue fuerte y positiva, mostrando que una percepción negativa sobre algún aspecto de la comunicación del Gobierno sobre la pandemia usualmente significaba una mala percepción sobre el resto de los aspectos estudiados (la tabla 4 muestra las correlaciones entre las variables de escala del estudio). El único elemento con correlaciones ligeramente más débiles fue la percepción sobre la seguridad que transmiten los expertos al informar sobre estadísticas, aunque esta correlación siempre estuvo por encima de 0,451. De esta forma, aunque los expertos transmitieron más seguridad que los políticos y las fuentes gubernamentales, la percepción fue, en general, negativa con todo tipo de fuentes.

Tabla 4. Correlaciones entre las variables de escala del estudio

	Edad	Ideología política	Declaraciones							Indicador calidad de la información	Indicador calidad de los medios	Indicador gestión de la comunicación	
			1	2	3	4	5	6	7				
Edad	1	0,074	-0,054	-0,037	0,021	-0,024	-0,049	0,041	-0,047	-0,052	0,000	-0,024	
Ideología política	0,074	1	-0,241*	-0,219*	-0,230*	-0,273*	-0,206*	-0,224*	-0,199*	-0,247*	-0,272*	-0,282*	
Declaraciones	1	-0,054	-0,241*	1	0,685*	0,653*	0,624*	0,558*	0,451*	0,646*	0,878*	0,695*	0,814*
	2	-0,037	-0,219*	0,685*	1	0,669*	0,685*	0,570*	0,490*	0,733*	0,903*	0,735*	0,849*
	3	0,021	-0,230*	0,653*	0,669*	1	0,693*	0,557*	0,498*	0,674*	0,748*	0,926*	0,841*
	4	-0,024	-0,273*	0,624*	0,685*	0,693*	1	0,618*	0,528*	0,682*	0,745*	0,913*	0,851*
	5	-0,049	-0,206*	0,558*	0,570*	0,557*	0,618*	1	0,469*	0,581*	0,640*	0,638*	0,758*
	6	0,041	-0,224*	0,451*	0,490*	0,498*	0,528*	0,469*	1	0,522*	0,547*	0,557*	0,707*
	7	-0,047	-0,199*	0,646*	0,733*	0,674*	0,682*	0,581*	0,522*	1	0,888*	0,737*	0,850*
Indicador de la calidad de la información	-0,052	-0,247*	0,878*	0,903*	0,748*	0,745*	0,640*	0,547*	0,888*	1	0,811*	0,941*	
Indicador de la calidad de los medios	0,000	-0,272*	0,695*	0,735*	0,926*	0,913*	0,638*	0,557*	0,737*	0,811*	1	0,920*	
Indicador de la gestión de la comunicación	-0,024	-0,282*	0,814*	0,849*	0,841*	0,851*	0,758*	0,707*	0,850*	0,941*	0,920*	1	

* $p < 0,001$

Para responder a la RQ2 se estudiaron las posibles diferencias en función de aspectos sociodemográficos. Comenzando con los efectos del género, realizamos la prueba T de Student para muestras independientes –la persona no binaria se consideró estadísticamente irrelevante–. No se observaron diferencias significativas en cuanto a las percepciones sobre la comunicación de la pandemia por parte del gobierno.

En cuanto a la edad, se realizaron correlaciones bivariadas con el resto de las variables, pero no se observaron correlaciones significativas entre esta variable y alguna de las percepciones e indicadores sobre la comunicación gubernamental de la pandemia. Asimismo, la prueba Anova de un factor nos permitió observar que el nivel educativo no tuvo efectos significativos en los planteamientos hacia la comunicación del Gobierno español durante la crisis.

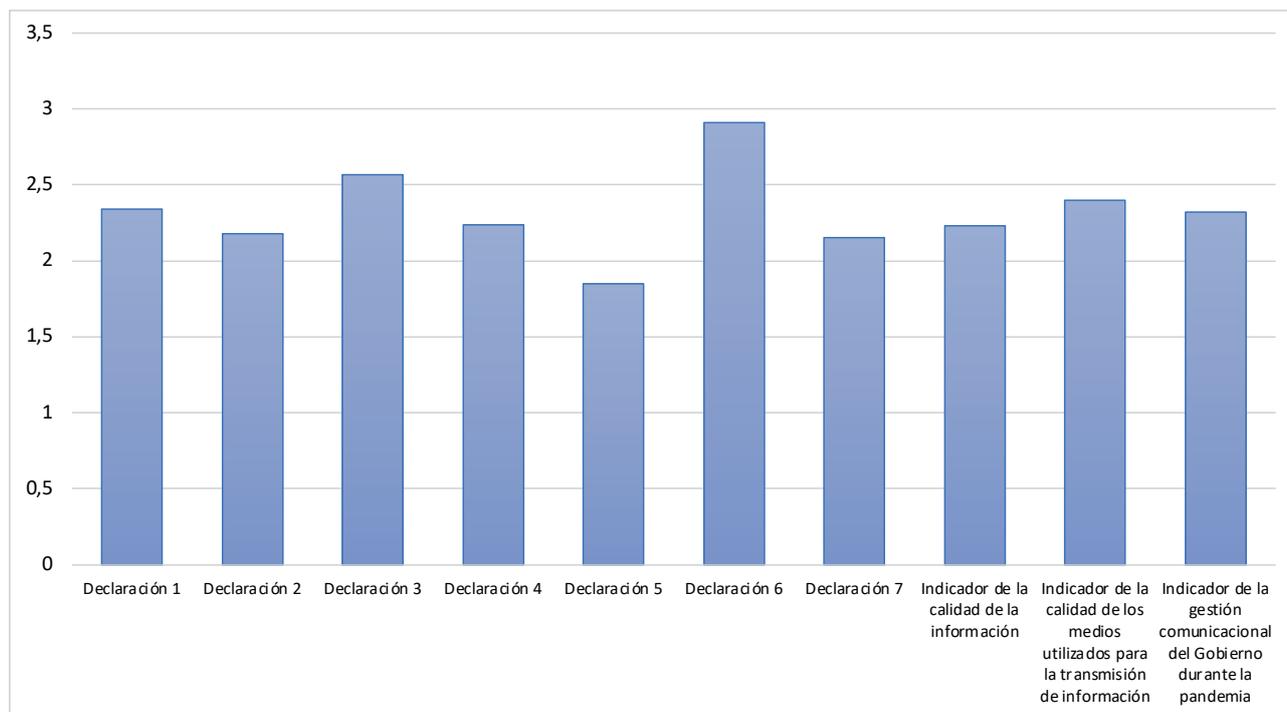


Gráfico 1. Valores promedio de los ítems e indicadores medidos en el estudio

Las diferencias regionales también se estudiaron con la prueba de Anova de un factor. Si bien no se encontraron abundantes diferencias significativas, se detectó una tendencia en cuanto al indicador de calidad de la información [F(16, 381)=1,564, p=0,76], siendo Navarra el de peor percepción (M=1,22, DT=0,544), y Baleares la región con mejor (M=2,89, SD=1,247) (gráfico 2). También había un ítem específico, el que indicaba que “Los datos publicados son correctos”, que presenta diferencias significativas entre regiones [F(16, 381)=1,911, p<0,05], siendo, una vez más, Navarra la región con el mayor desacuerdo (M=1,33, DT=0,816) y Baleares la que tiene el mayor acuerdo (M=3,22, DT=1,563) (gráfico 3). Además, el enunciado “La información se ha entregado de forma oportuna, clara, comprensible y precisa” mostró diferencias significativas según la prueba de Welch, dado que se rechazó la igualdad de medias [F(16, 55,490)=2,614, p<0,01]; una vez más, Navarra (M=1,17, DT=0,408) mostró el nivel más bajo de acuerdo, significativamente menor que Catalunya (M=2,38, DT=1,283), Comunidad Valenciana (M=2,30, DT=1,337) y Madrid (M=2,18, DT=1,255) (gráfico 4). Finalmente, se realizaron pruebas no paramétricas para comparar la distribución del nivel de estudios entre regiones, dada la ausencia de valores en algunos casos; de esta manera, la prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes mostró diferencias significativas [K(16)=32,958, p<0,01], teniendo los encuestados en el País Vasco (M=5,68, DT=1,057) un nivel de educación significativamente más alto que los de Andalucía (M=3,91, DT=1,865).

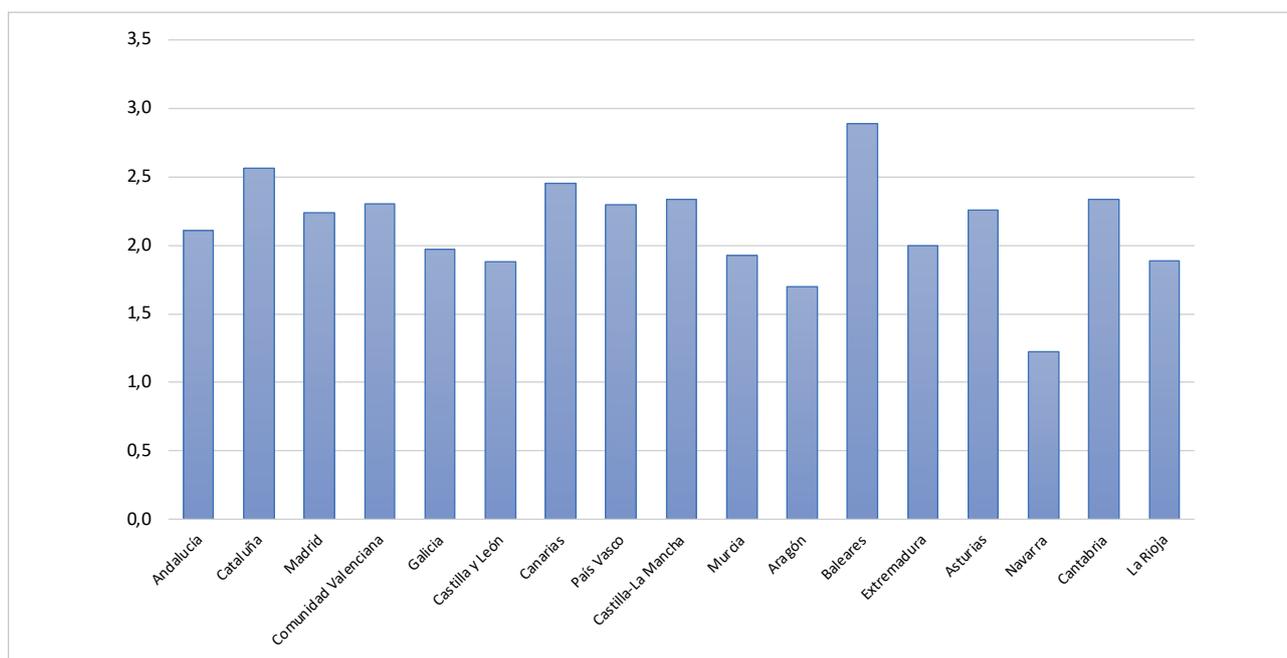


Gráfico 2. Diferencias regionales con respecto al indicador de calidad de la información

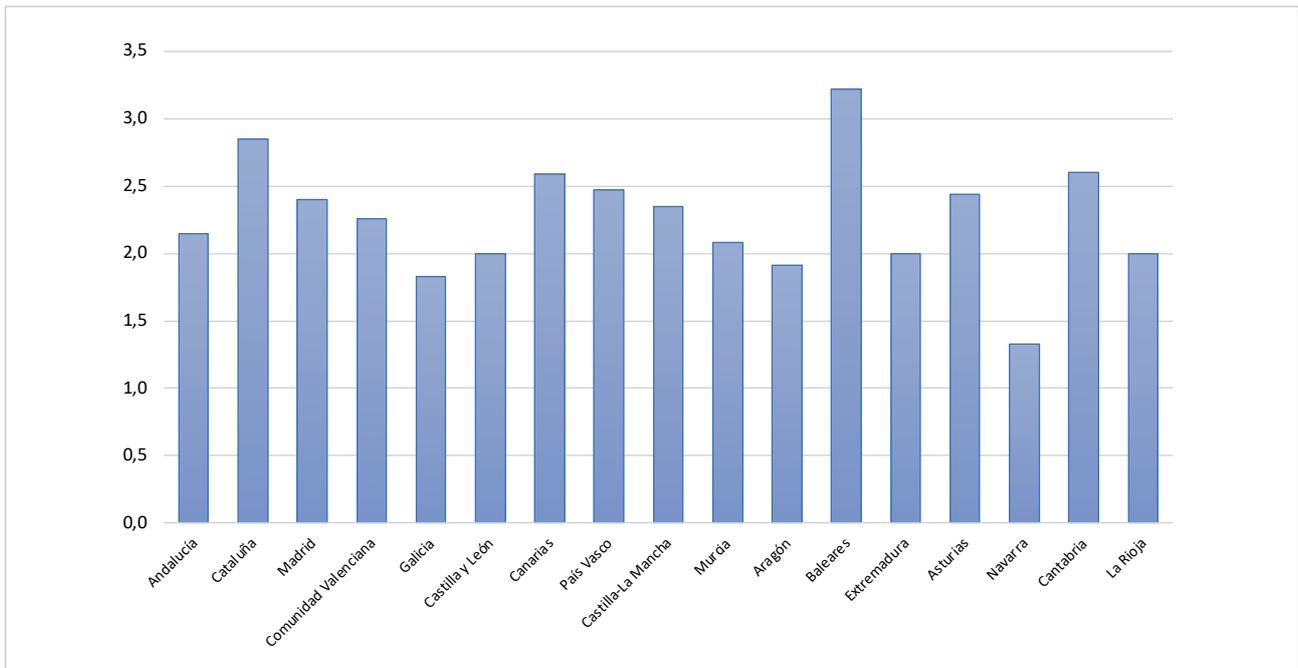


Gráfico 3. Diferencias regionales con respecto a la declaración “Los datos publicados son correctos”

Para comprobar la H1 se observó que la ideología política fue un factor determinante, correlacionándose con los tres indicadores y con la percepción sobre todos los enunciados proporcionados. Estas correlaciones fueron siempre negativas y con efectos moderados, mostrando que las personas con una posición más de izquierda tenían una imagen más positiva sobre la comunicación del gobierno, también una coalición de izquierda. De esta forma, la calidad de la información [R(398)=-0,247, $p<0,001$], la calidad de los medios utilizados para la transmisión de esa información [R(398)=-0,272, $p<0,001$] y la gestión de la comunicación del Gobierno durante la pandemia [R(398)=-0,282, $p<0,001$], fueron percibidas mejor por personas con ideologías políticas de izquierda.

Se realizó un análisis preliminar adicional con el fin de probar los efectos de la ideología clasificando a los encuestados en tres grupos según el partido gobernante en sus regiones –el *PP*, partido conservador y opositor, el *PSOE*, partido socialista en el Gobierno Central o un tercer partido–. Realizamos pruebas Anova de un factor y observamos algunas diferencias. El indicador de calidad de la información experimentó diferencias significativas [F(2, 397)=3.833, $p<0,05$], siendo significativamente mayor entre las personas que viven en regiones gobernadas por terceros partidos (M=2,48, DT=1,057) que en aquellas gobernadas por el *PP* (M=2,34, DT=1,207) (gráfico 5). El indicador de gestión de la comunicación por parte

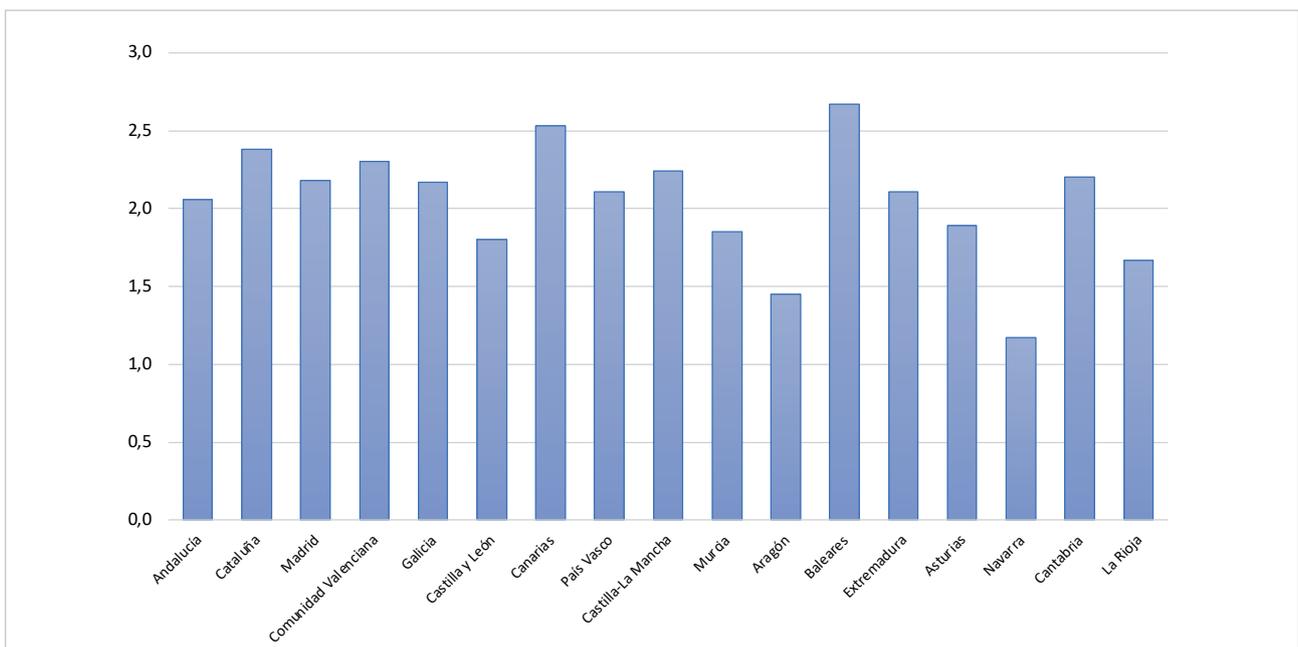


Gráfico 4. Diferencias regionales con respecto a la declaración “La información se ha proporcionado de forma oportuna, clara, comprensible y precisa”

del Gobierno mostró diferencias tendenciales [F(2, 397)=2.652, $p=0,075$], nuevamente, con los encuestados de regiones gobernadas por terceros partidos (M=2,51, DT=0,982) mostrando valores más altos que los de las regiones gobernadas por el partido conservador (M=2,22, DT=0,995) (gráfico 6). Cabe señalar también que la afirmación “Los datos publicados son correctos” mostró diferencias significativas [F(2, 397)=6.353, $p<0,01$]; las personas que viven en regiones gobernadas por otros partidos estuvieron de acuerdo significativamente más (M=2,74, DT=1,204) que las de las regiones gobernadas por el PSOE (M=2,30, SD=1,269) y por el PP (M=2,18, DT=1,259) (gráfico 7). Finalmente, hubo diferencias significativas en cuanto al nivel de estudios [F(2, 388)=4,639, $p<0,05$], siendo significativamente mayor en las regiones gobernadas por el PSOE (M=4,96, DT=1,685) que en las gobernadas por el PP (M=4,40, DT=1,728).

Para contrastar la H2 sobre los efectos de la polarización se seleccionaron los valores más extremos, y por tanto polarizados, de la pregunta sobre ideología política -2 por la izquierda y 2 por la derecha-, que representan un 13,8% del total de la muestra, para compararlos con los valores más centrados y menos polarizados utilizando la prueba T de Student. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas en ninguno de los indicadores e ítems estudiados y solo el nivel de estudios tiende a ser mayor entre quienes tienen ideas políticas más moderadas (M=4,75, DT=1,711) que entre quienes tienen ideas políticas más radicales (M=4,28, DT=1,955), [t(389)=-1,828, $p=0,068$, $d=0,31$].

6. Discusiones y conclusión

Nuestra primera y más básica observación es la apreciación negativa que tienen los ciudadanos españoles sobre la gestión comunicacional del Gobierno durante la crisis de la Covid-19. Todos los ítems e indicadores de nuestra investigación mostraron valores bajos; solo la percepción sobre la seguridad transmitida por los expertos tuvo una apreciación ligeramente mejor. La correlación entre los diferentes ítems e indicadores fue positiva y fuerte, mostrando que la percepción fue negativa en todos los

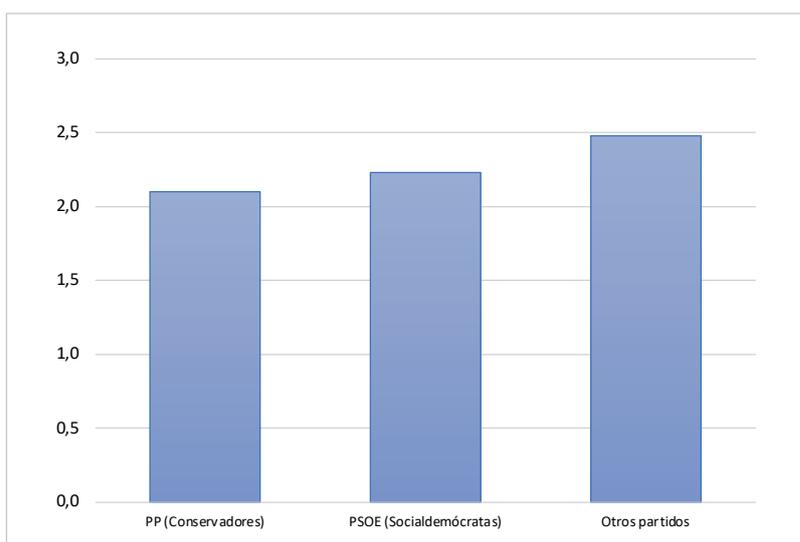


Gráfico 5. Diferencias según el partido gobernante regional con respecto al indicador de calidad de la información

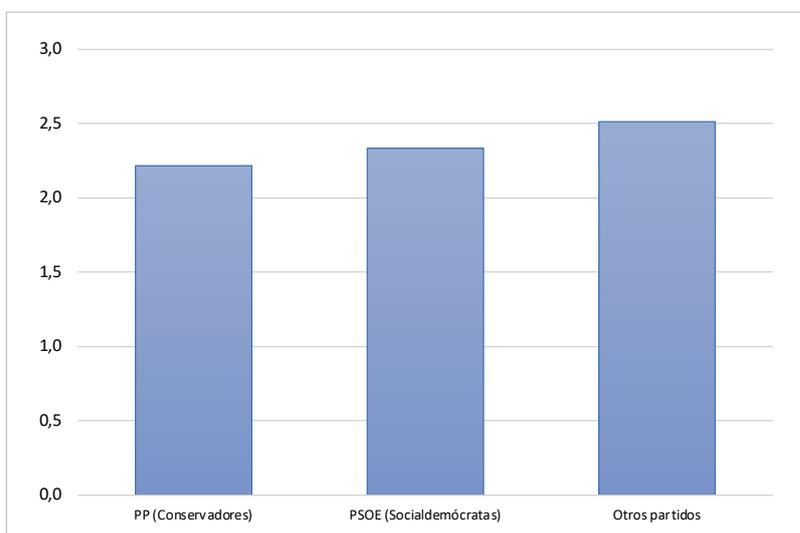


Gráfico 6. Diferencias basadas en el partido gobernante regional con respecto al indicador de gestión de la comunicación por parte del gobierno

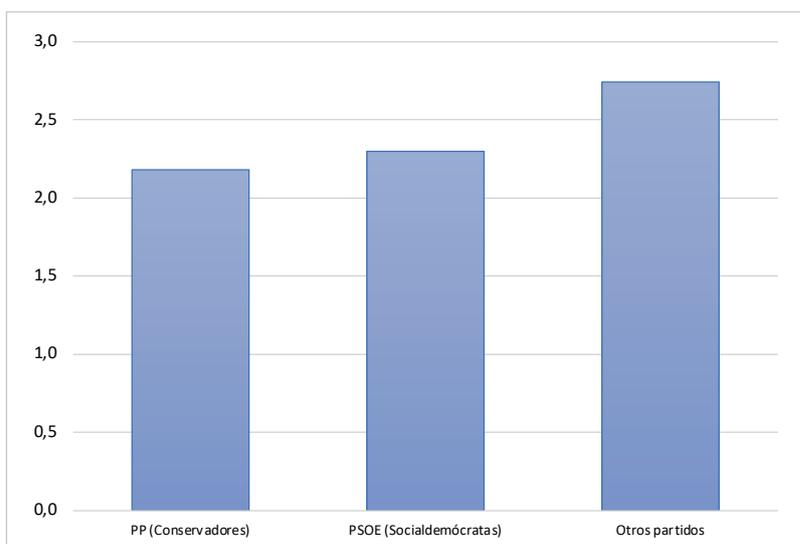


Gráfico 7. Diferencias basadas en el partido gobernante regional con respecto a la declaración “Los datos publicados son correctos”

aspectos de la comunicación realizada por el gobierno. En total, el nivel de confianza en la información que viene brindando el Gobierno fue muy bajo, algo que pudo haber afectado el nivel de cumplimiento de esas normas o, al menos, reforzado la polarización afectiva. Todo esto puede conducir a lo que podríamos llamar “falta de comunicación política”, una forma de comunicación política influenciada por sentimientos polarizados y la amenaza de desinformación con niveles de confianza muy reducidos.

Esta desconfianza se generalizó en toda la sociedad, y nuestro estudio observó que, en general, la edad, el género y el nivel educativo no jugaron un papel muy significativo, y el que jugó el lugar de residencia se limitó a unas pocas regiones con algunos valores significativamente más negativos, como Navarra.

De acuerdo con nuestra hipótesis, la ideología sí jugó un papel relevante en la confianza en la comunicación gubernamental durante la pandemia, con las personas ubicadas en la izquierda del espectro político mostrando más confianza en la información brindada por el gobierno, formado por una coalición de izquierda, que aquellos con ideas políticas más derechistas. Este efecto fue significativo y de tamaño moderado-mediano para todas las variables estudiadas, lo que confirma la relevancia de las ideas políticas preexistentes para determinar si los ciudadanos confían en una información.

Por el contrario, y quizá sorprendentemente, la polarización no jugó un papel significativo. Estas observaciones permiten una discusión más profunda sobre cómo el nivel de confianza en la comunicación política está influenciado por las actitudes ciudadanas e ideas preconcebidas, y cómo la polarización, a pesar de su presencia, no ofrece resultados similares para ambos polos, especialmente en el contexto de un gobierno percibido como de extrema izquierda y, por tanto, parte de esa polarización. Sin embargo, esta observación es solo exploratoria, dado que la polarización no es solo un atributo individual y los valores ideológicos extremos no son el único aspecto que conduce a la polarización; sin embargo, con el objetivo de ofrecer algunas observaciones preliminares, seguimos la forma de medir este fenómeno utilizada en trabajos anteriores (Romero-Rodríguez; Tejedor; Pabón-Montealegre, 2021), pero serán necesarios trabajos futuros para comprender el efecto específico de la polarización en la percepción sobre la comunicación del gobierno durante esta crisis de salud.

Si bien se necesita más investigación para mejorar la estrategia de comunicación, nuestro estudio apunta hacia la mayor confiabilidad de los expertos frente a los políticos –los últimos transmitieron menos confianza, algo que también puede explicar la polarización afectiva– y la importancia de brindar la información a tiempo –uno de los aspectos observados más negativamente por la ciudadanía–. En este sentido, Fernando Simón Soria, director del *Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias* del *Ministerio de Sanidad* en España, y portavoz del Gobierno durante la pandemia de la Covid-19 en el territorio, ha tenido la responsabilidad de mantener a los ciudadanos españoles informados durante este tiempo con el objetivo de reducir mala información (*misinformation*) y la desinformación. Este tipo de estrategia es, según la experiencia de la vecina Italia, muy útil para afrontar la fase aguda de la *infodemia* y aumentar la visibilidad de las fuentes oficiales y tiene como objetivo restaurar la credibilidad del Gobierno, reconectando con los ciudadanos (Lovari, 2020). Sin embargo, a pesar de ser él mismo un experto y ofrecer información diaria, se ha convertido en una figura muy polarizada, y podría esperarse que su nivel de confiabilidad haya disminuido entre ciertos grupos de la sociedad.

En general, parece razonable pensar que los gobiernos deberían preferiblemente lanzar campañas e intervenciones de mensajes públicos basados en la evidencia antes de los resultados adversos. Tales campañas de información pueden ser especialmente necesarias cuando se enfrenta a una opinión pública opuesta, y los estudios de cohortes de comportamiento bien ejecutados pueden contribuir a anticipar la interacción entre las percepciones, la confianza y el comportamiento (Lim et al., 2020). Esto también señala que las variables temporales y de cambio son fundamentales para este tipo de análisis, ya que, según Gozgor (2021), la confianza aumenta durante las crisis, aunque este efecto tiende a desvanecerse rápidamente. Por tanto, es básico analizar la dinámica de la confianza en el tiempo debido a su naturaleza dinámica (Khodyakov, 2007).

Este estudio ha intentado incluir un período de análisis más amplio, centrándose no solo en las etapas tempranas de la pandemia, permitiendo una imagen más completa; sin embargo, sería muy útil realizar más estudios con un enfoque longitudinal para determinar cómo ha cambiado esta confianza en el tiempo. Además, si bien este estudio intentó comprender la comunicación de la crisis no solo durante la primera ola, sino en un período más largo, la pandemia de la Covid-19 ha sido persistente en el tiempo y trabajos futuros con encuestas posteriores, especialmente si tienen más amplitud y muestras representativas, serán relevantes para complementar las observaciones de esta investigación.

7. Referencias

Brants, Kees; De-Vreese, Claes; Möller, Judith; Van-Praag, Philip (2010). “The real spiral of cynicism? Symbiosis and mistrust between politicians and journalists”. *International journal of press/politics*, v. 15, n. 1, pp. 25-40. <https://doi.org/10.1177/1940161209351005>

El indicador de gestión de la comunicación por parte del gobierno durante la pandemia arrojó un valor bajo. El nivel de desacuerdo es bastante importante en casi todos los casos, con una percepción menos negativa que solo se encuentra en la provisión de información por parte de expertos en lugar de políticos o el gobierno. La información proporcionada por los políticos se percibe de manera más negativa

- Campbell, William R.** (2004). "The sources of institutional trust in East and West Germany: Civic culture or economic performance?". *German politics*, v. 13, n. 3, pp. 401-418.
<https://doi.org/10.1080/0964400042000287437>
- CIS (2020). *Barómetro de abril 2020*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
http://www.cis.es/cis/opencm/ES/2_bancodatos/estudios/ver.jsp?estudio=14505
- Coleman, James S.** (1994). *Foundations of social theory*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press. ISBN: 978 0 674 31226 0
- Donsbach, Wolfgang; Rentsch, Mathias; Mende, Anna-Maria** (2012). "La brecha ética: por qué los alemanes desestiman a los periodistas y no confían en ellos". *Austral comunicación*, v. 1, n. 2, pp. 155-187.
<https://doi.org/10.26422/AUCOM.2012.0102.DON>
- Edelman (2019). *19th Annual Edelman trust barometer*.
https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2019-02/2019_Edelman_Trust_Barometer_Global_Report.pdf
- Ernst, Nicole; Blassnig, Sina; Engesser, Sven; Büchel, Florin; Esser, Frank** (2019). "Populists prefer social media over talk shows: An analysis of populist messages and stylistic elements across six countries". *Social media + society*, v. 5, n. 1.
<https://doi.org/10.1177/2056305118823358>
- España (2020). "Real decreto 463/2020, de 14 de marzo por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19". *Boletín oficial del estado*, n. 67, 14 marzo.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-3692>
- Esser, Frank; Pfetsch, Barbara** (2020). "Political communication". In: Caramani, Daniele (ed.). *Comparative politics*. Oxford: Oxford University Press, pp. 336-358. ISBN: 978 0 198737421
- European Commission (2020). *Standard Eurobarometer 93.1 (2020)*.
https://data.europa.eu/data/datasets/s2262_93_1_93_1_eng?locale=en
- Garrido-Rubia, Antonio; Martínez-Rodríguez, M. Antonia; Mora-Rodríguez, Alberto** (2020). "El gobierno de España y el coronavirus: 'rally round the flag' y sus efectos". *Risti. Iberian journal of information systems and technologies*, v. 35, n. 9, pp. 531-545.
<http://www.risti.xyz/issues/ristie35.pdf>
- Giddens, Anthony** (1990). *The consequences of modernity*. Stanford: Stanford University Press. ISBN: 978 0 7456 6644 0
- Gozgor, Giray** (2021). "Global evidence on the determinants of public trust in governments during the Covid-19". *Applied research in quality of life*, first online.
<https://doi.org/10.1007/s11482-020-09902-6>
- Hameleers, Michael; Schmuck, Desirée; Bos, Lieke; Ecklebe, Sarah** (2020). "Interacting with the ordinary people: How populist messages and styles communicated by politicians trigger users' behaviour on social media in a comparative context". *European journal of communication*, v. 36, n. 3, pp. 238-253.
<https://doi.org/10.1177/0267323120978723>
- Hanitzsch, Thomas; Van-Dalen, Arjen; Steindl, Nina** (2018). "Caught in the nexus: A comparative and longitudinal analysis of public trust in the press". *The international journal of press/politics*, v. 23, n. 1, pp. 3-23.
<https://doi.org/10.1177/1940161217740695>
- Harring, Niklas; Jagers, Sverker C.; Löfgren, Åsa** (2021). "Covid-19: Large-scale collective action, government intervention, and the importance of trust". *World development*, v. 138, 105236.
<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105236>
- Hetherington, Marc J.; Nelson, Michael** (2003). "Anatomy of a rally effect: George W. Bush and the war on terrorism". *PS: Political science & politics*, v. 36, n. 1, pp. 37-42.
<https://doi.org/10.1017/S1049096503001665>
- INE (2021). *Población por comunidades y provincias, edad (grupos quinquenales) y sexo*.
<https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/e245/p04/provi/10/&file=0ccaa003.px>
- Khodyakov, Dmitry** (2007). "Trust as a process: A three-dimensional approach". *Sociology*, v. 41, n. 1, pp. 115-132.
<https://doi.org/10.1177/0038038507072285>
- Lim, Vanessa W.; Lim, Rachel L.; Tan, Yi-Roe; Soh, Alexius S. E.; Tan, Mei-Xuan; Othman, Norbudah-Bte; Dickens, Sue-Borame; Thein, Tun-Linn; Lwin, May O.; Ong, Rick-Twee-Hee; Leo, Yee-Sin; Leed, Vernon J.; Chen, Mark I. C.** (2020). "Government trust, perceptions of Covid-19 and behaviour change: cohort surveys, Singapore". *Bulletin of the World Health Organization*, v. 99, n. 2, pp. 92-101.
<https://doi.org/10.2471/BLT.20.269142>

- Losada-Díaz, José-Carlos; Rodríguez-Fernández, Leticia; Paniagua-Rojano, Francisco-Javier** (2020). "Comunicación gubernamental y emociones en la crisis del Covid-19 en España". *Revista latina de comunicación social*, v. 78, pp. 23-40. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1467>
- Lovari, Alessandro** (2020). "Spreading (dis)trust: Covid-19 misinformation and government intervention in Italy". *Media and communication*, v. 8, n. 2, pp. 458-461. <https://doi.org/10.17645/mac.v8i2.3219>
- Luhmann, Niklas** (2000). "Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives". In: Gambetta, Diego (ed.). *Trust: Making and breaking cooperative relations*. Oxford: University of Oxford, pp. 94-107. ISBN: 0631175873 <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.23.8075&rep=rep1&type=pdf>
- Mihelj, Sabina; Jiménez-Martínez, César** (2020). "Digital nationalism: Understanding the role of digital media in the rise of 'new' nationalism". *Nations and nationalism*, v. 27, n. 2, pp. 331-346. <https://doi.org/10.1111/nana.12685>
- Moreno, Ángeles; Fuentes-Lara, Cristina; Navarro, Cristina** (2020). "Covid-19 communication management in Spain: Exploring the effect of information-seeking behavior and message reception in public's evaluation". *Profesional de la información*, v. 29, n. 4, e290402. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.02>
- Nooteboom, Bart** (2003). "The trust process". In: Nooteboom, Bart; Six, Frédérique (eds.). *The trust process in organizations. Empirical studies of the determinants and the process of trust development*. Cheltenham; Northampton: Edward Elgar Publishing, Inc., pp. 16-36. ISBN: 978 1 8437 6735 0
- OSF (n.d.). *Global behaviors and perceptions in the Covid-19 pandemic*. <https://osf.io/3sn2k/files>
- Pariser, Eli** (2011). *The filter bubble: how the new personalized web is changing what we read and how we think*. London: Penguin Books. ISBN: 978 1 101515129
- Qianhong, Fu** (2004). *Trust, social capital, and organizational effectiveness*. Blacksburg, VA: Virginia University.
- Romero-Rodríguez, Luis-Miguel; Tejedor, Santiago; Pabón-Montealegre, María-Victoria** (2021). "Actitudes populistas y percepciones de la opinión pública y los medios de comunicación: Estudio correlacional comparado entre España y Colombia". *Revista latina de comunicación social*, v. 79, pp. 43-66. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2021-1507>
- Singh, Lisa; Bansal, Shweta; Bode, Leticia; Budak, Cerem; Chi, Guangqing; Kawintiranon, Kornhaphop; Padden, Colton; Vanarsdall, Rebecca; Vraga, Emily; Wang, Yanchen** (2020). "A first look at Covid-19 information and misinformation sharing on Twitter". *arXiv preprint arXiv:2003.13907*. <https://arxiv.org/abs/2003.13907>
- Tao, Ran; Yang, Dali L.; Li, Ming; Lu, Xi** (2014). "How does political trust affect social trust? An analysis of survey data from rural China using an instrumental variables approach". *International political science review*, v. 35, n. 2, pp. 237-253. <https://doi.org/10.1177/0192512113492599>
- Torcal, Mariano** (2014). "The decline of political trust in Spain and Portugal: Economic performance or political responsiveness?" *American behavioral scientist*, v. 58, n. 12, pp. 1542-1567. <https://doi.org/10.1177/0002764214534662>
- Torche, Florencia; Valenzuela, Eduardo** (2011). "Trust and reciprocity: A theoretical distinction of the sources of social capital". *European journal of social theory*, v. 14, n. 2, pp. 181-198. <https://doi.org/10.1177/1368431011403461>
- Waisbord, Silvio** (2014). *Vox populista: Medios, periodismo, democracia*. Barcelona: Gedisa. ISBN: 978 84 97847735
- Waisbord, Silvio** (2020). "¿Es válido atribuir la polarización política a la comunicación digital? Sobre burbujas, plataformas y polarización afectiva". *Revista SAAP*, v. 14, n. 2, pp. 249-279. <https://doi.org/10.46468/rsaap.14.2.A1>
- Wardle, Claire; Derakhshan, Hossein** (2017). *Information disorder. Toward an interdisciplinary framework for research and policymaking*. Strasbourg: Council of Europe. <https://rm.coe.int/information-disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-research/168076277c>
- WHO (n.d.). *Risk communication and community engagement*. World Health Organization. <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/pages/whos-work-in-emergencies/risk-communication-in-emergencies/emergency-risk-communications>